

Brauchen wir eine Fachsprache im Qualitätsmanagement?

Dr. med. Ulrich Paschen, Angelika Bastek
Stabsstelle Medizinische Qualitätssicherung
Universitäts-Krankenhaus Eppendorf
Martinistraße 52, 20246 Hamburg
Tel.: 040/480 631-0
Fax: 040/480 631-28

Pfad: Sfachsprache.doc

Umfang:

Anzahl Zeichen: 25377

Anzahl Wörter: 3939

Anzahl Seiten: 11

05.04.20

Einleitung

Das bedeutendste Problem bei der Einführung von Qualitätsmanagement (QM) im Krankenhaus ist die fremde und esoterische Sprache der Qualitätsmanager. Alle Berufsgruppen, Ärzte, Pflegende, aber auch Mitarbeiter der technischen und verwaltenden Dienste stoßen sich daran ^(1, 2). Auf „Kunde“ oder „Management“ wird kühl ablehnend bis heftig emotional reagiert. Mancher hat empfohlen, Fachausdrücke der Qualitätslehre ganz zu meiden und lieber so zu sprechen wie die, die uns zuhören. Man werde verstanden ohne Gräben aufzureißen, wo man Widerstand vorsichtig abbauen möchte ⁽³⁾. Soll man sich den Sprachgewohnheiten der Adressaten anpassen oder auf dem Erlernen einer Fachsprache beharren? Die Frage ist nicht nur erlaubt, sondern muss dringlich beantwortet werden: Brauchen wir eine Fachsprache, um einrichtungsinternes Qualitätsmanagement in Krankenhäusern, Arztpraxen und anderswo im Gesundheitswesen zu etablieren?

Die Sprache, die uns allen gemeinsam ist, nennen wir Gemein- oder Gebrauchssprache. Ihre Mittel reichen aus, um uns im Alltag zu verständigen. Nun gibt es aber Sachverhalte, die nicht zu unserer alltäglichen Erfahrung gehören wie chemische Reaktionen, statistische Kalkulationen oder spezielle handwerkliche Techniken. Ganz selbstverständlich nehmen wir hin, dass Fachleute, die sich mit solchen Sachverhalten auskennen, dafür Worte benutzen, deren Bedeutung wir uns erst erklären lassen müssen. Grundsätzlich trauen wir uns ein Verständnis zu, wir scheuen lediglich die Mühe, uns einzudenken. Ohne viel Aufhebens wechseln wir zwischen den Sphären der Gemein- und der Fachsprache, von denen wir manchmal sogar mehrere beherrschen. Jäger und Segler pflegen eine Traditionssprache, Techniker und Wissenschaftler müssen eine Menge Dinge zwischen Himmel und Erde bezeichnen, von denen wir in unserer Schulzeit nichts gehört haben. Computerfreaks verständigen sich weltweit in einer stürmisch wachsenden Fachsprache, die nur noch über die Tastatur „gesprochen“ wird.

Kritik an der Fachsprache

Fachsprachen sind nichts Ungewöhnliches. Sie erweitern die Ausdrucksmöglichkeiten der Gemeinsprache. Fachsprachen sind auf den Bereich begrenzt, für den sie geschaffen wurden, auch wenn die Grenzen offen sind und Worte von hier nach dort wandern. Man spricht von Sprachsphären, die sich von der Sache her begründen. Besonders in technischen Zusammenhängen wären Unklarheiten fatal: Fluglotse und Pilot erlauben sich keine Missverständnisse. Ob wir ihre Wortbrocken verstehen, ist ihnen ziemlich gleichgültig.

Fachsprache hat man beschrieben als „Gesamtheit der grammatischen und lexikalischen Sprachmittel, die zur Verständigung in einem Fach verfügbar sind und in schriftlicher oder mündlicher Form verwendet werden. Dabei besteht die besondere Funktion dieser fachsprachlichen Mittel darin, einen thematischen Plan exakt, vollständig, angemessen und dabei ökonomisch zu verwirklichen; es wird insgesamt eine Optimierung fachbezogener Kommunikation angestrebt“ ⁽⁴⁾.

Damit ist erklärt, warum Fachsprachen überhaupt entstehen. Der Fachmann spricht über Sachverhalte, die in der alltäglichen Erfahrung nicht auftreten. Elektromechanische Kopplung, Bremsdruckverstärkung, Redundanz der Nachrichtenübermittlung oder Prozessvalidierung sind Themen, die wir gern den Spezialisten überlassen. Worte, die sie sich dafür geschaffen haben, wollen wir ihnen nicht streitig machen. Aus praktischen Gründen müssen ihre Fachlexika exakt und nachvollziehbar sein: Die Fachsprache differenziert, wo im Alltag keine Unterschiede gemacht werden. Wo wir behagliche Wärme spüren und diese naiv mit Temperatur gleichsetzen, erfasst der Klimatechniker Raumtemperatur, Luftfeuchtigkeit und Windgeschwindigkeit so präzise, dass er sie sogar messen kann. Manche Sachverhalte sind eben so fremd, dass man ohne eine eigene Lexik nicht auskommt.

Woher aber rührt die Ablehnung von Fachsprache, wenn sie doch unverzichtbar zu unseren Werkzeu-

gen gehört?

Fremdworte

Richtig ist die Kritik, dass Fachsprachen exzessiv viele Fremdworte enthalten. Fremd klingende Worte machen aber nichts klarer: „Clavicula“ bezeichnet genau denselben Gegenstand wie das Wort „Schlüsselbein“, ein Leistenbruch ist dasselbe wie eine Hernia inguinalis. Die Worte der Fachsprache sind lediglich Übersetzungen ins Lateinische. Der Vorwurf, die Mediziner würden sich absichtlich hinter einer Zunftsprache verstecken, verkennt, dass die lateinische Nomenklatur der Ärzte älter ist als die deutsche. Die Anatomen haben Dinge benannt, für die damals die Gemeinsprache noch keine Wörter hatte.

Latein als die gemeinsame Sprache der Ärzte und Gelehrten ist im Laufe der Jahrhunderte in viele europäische Alltagssprachen eingedrungen. Italiener, Spanier, Franzosen und Engländer brauchen für das Wort „infection“ keine Übersetzung. Das Wort gehört zur eigenen Gemeinsprache. Nur in Deutschland hat man in einem Anfall von Volkstümelei Jagd auf Fremdworte gemacht. Dadurch ist nicht nur ein ignoranter Graben zwischen Fach- und Gemeinsprache entstanden, sondern auch die Internationalität unseres Sprachgebrauchs nachhaltig untergraben worden. Wir sollten wieder zu der Unbefangenheit selbst unserer Dichterfürsten zurückkehren.

In der Fachsprache des QM spielt die Internationalität eine große Rolle. Die QM-Fachsprache muss über die Sprachgrenzen hinweg verständlich bleiben. Die Globalisierung der Kommunikation wird diesen Trend unaufhaltbar vorantreiben. Die Computersprache hat das Englische endgültig zur lingua franca erhoben. Nicht ohne Grund sind englische Worte mit lateinischem Ursprung am weitesten verbreitet.

Verkürzte Sprache

Fachleute bedienen sich untereinander einer verkürzten Sprache. So entsteht ein Jargon, der leicht mit einer Geheimsprache verwechselt werden kann. „FMEA“ sagt sich schneller als „Fehler-Möglichkeiten-Einfluss-Analyse“ und reicht unter Fachleuten völlig aus, um das Konzept einer vorausplanenden Analyse zu bezeichnen, bei der alle überhaupt denkbaren Fehler erwogen werden, ohne erst darauf zu warten, ob sie denn auch tatsächlich auftreten. Wollte man jedes Mal die Definition im vollen Umfang vortragen, bräuchte man einfach mehr Zeit.

Grundsätzlich können wir jeden Jargon in seine Langform wieder auflösen. Immer kann man eine Wortbedeutung so erklären, dass jeder die dahinter stehende Vorstellung erfassen kann. Im Vortrag nimmt man darauf Rücksicht: Vor Fachleuten spricht man verkürzt, um nicht zu langweilen. Vor interessiertem Publikum beginnt man mit der Langform und nutzt erst am Ende den Jargon, mit dem der Zuhörer nun vertraut ist. Ohne die Bereitschaft aber, sich in die oft sehr verwickelten Sachverhalte einführen zu lassen, kann ein Zuhörer nie Verständnis erlangen.

Das Phänomen einer verkürzten Sprechweise ist nicht auf Wissenschaft oder Technik beschränkt. Ohne Kenntnis der Abkürzungen kann man in den Chat-Groups des Internets nicht mehr mitreden. Niemand wird dabei an die Geheimsprachen der Ganoven oder Bürokraten denken, die erdacht wurden, damit nur Eingeweihte sie verstehen.

Komplizierter Stil

Fachsprachen gelten als schwer verständlich. Das hat mehrere Gründe. Sicherlich sind Fachautoren keine besonders gewandten Schreiber. Ganz unnötig hat man sich eines geschraubten Stils bedient und endlos lange, verschachtelte Sätze gebildet. Der Nominalstil wird dem Verbalstil vorgezogen („Die Verbesserung unserer Ergebnisse ist unser höchstes Ziel.“ statt: „Wir wollen unsere Ergebnisse verbessern“). Das Passiv wird bevorzugt, wo eine Aussage im Aktiv genauso klar wäre („Das Gerät

wird durch den Bediener eingeschaltet.“ für „Der Bediener schaltet das Gerät ein.“).

Wer schreibt, muss um guten Stil ringen. Der fromme Ratschlag „Vor Niederlegung der endgültigen Fassung sollte jeder Aufsatz darauf untersucht werden, ob er nicht verbessert werden kann, indem abstrakte Wörter und Passivkonstruktionen beseitigt werden.“ hilft nicht viel weiter. Er enthält selbst drei Passivkonstruktionen und ein überflüssiges Nomen⁽⁵⁾.

Viele Autoren wollen Gelehrsamkeit suggerieren und den Mangel an gedanklichem Inhalt durch Kompliziertheit im Stil verdecken. Mit Fachsprache hat das nicht viel zu tun. Wie jede andere Sprache sollte sie schlechten Stil vermeiden.

In letzter Zeit hat sich der Stil der Fachsprachen erheblich gebessert. Schon aus haftungsrechtlichen Gründen müssen Gebrauchsanleitungen und Vorschriften verständlich sein. Der Arzt muss seine Beratung (Aufklärung) verständlich vortragen. Jeder Mangel an Präzision, jede Doppeldeutigkeit lösen Nachfragen, Bedienungsfehler oder missbräuchliche Anwendung aus. Wahrheitsferne, trügerische, ausweichende, euphemistische, verwirrende, in sich widersprüchliche oder verkürzende Sprache, die sich fachlich aufspielt, fällt schnell auf ihre Urheber zurück.

Fremdheit der Sprache

Gleich, ob in der Wissenschaft oder auf dem Fußballfeld: die Fähigkeit, sich einer Fachsprache zu bedienen, ist unerlässlicher Teil der Fachkompetenz. Das wird auch gerne anerkannt. Probleme treten dort auf, wo Außenstehende mit einer für sie fremden oder unklaren Fachsprache konfrontiert werden. Meistens aber fühlen sie sich von den neuen und fremden Ideen nur bedroht. Sie beschuldigen stellvertretend die dafür verwandten, vielleicht ungewöhnlichen Worte, durch die sie sich ausgeschlossen fühlen. Nach etwas Übung verliert sich dieser Effekt.

Im Alltag beanspruchen viele Menschen eine natürliche Sprachkompetenz für politische, rechtliche, medizinische, kulturelle und religiöse Sachverhalte. Sie glauben, die dem entgegenstehenden Probleme einfach überspringen zu können. Durch Kritik an der Fachsprache möchte man alles beiseite wischen, was daran hindert, einen klugen Gedanken zu äußern. Vielen ist unerträglich, andere über solche Dinge mit klareren Begriffen reden zu hören. Den Spezialisten ist der Gedanke zuwider, in der Qualitätssicherung (die sie schließlich für ihren eigenen fachlichen Auftrag halten), könnten Andere eigene methodische Konzepte entwickelt haben. Ähnlich erschüttern die Statistiker unseren naiven Glauben an Zahlen. Von ihnen müssen wir lernen, dass Statistik nie etwas beweist, sondern angibt, wie wahrscheinlich wir uns wieder einmal irren.

Sprachdisziplin

Die Fachsprache muss die Probleme bewältigen, die sich aus der Unklarheit vieler umgangssprachlicher Wortbedeutungen ergeben. Fachsprachen dulden keine schleichenden Veränderungen im Sprachgebrauch. Sie legen viel Wert auf Übersetzbarkeit in andere Verkehrssprachen. Nicht immer ist eine formalisierte Sprache der Ausweg. Manchmal muss man sich an die Neuschöpfung eines Begriffes wagen. Selbst das kann gründlich schief gehen: So heißt amerikanisch „quality control“, was wir „Qualitätslenkung“ nennen. Unsere „Qualitätskontrolle“ heißt bei den Amerikanern „testing“. Die Engländer sprechen von „quality assurance“, also Qualitätszusicherung. Wir übersetzen korrekt mit „Qualitätsnachweisführung“. Um solche Missverständnisse zu vermeiden, hat der Normenausschuss der International Standard Organisation (ISO)⁽⁶⁾ 1985 das Neuwort „Qualitätsmanagement“ (QM) vorgeschlagen, das bis dahin in keiner Gebrauchs- oder Fachsprache üblich war. Die Idee einer alle Maßnahmen der Qualitätsplanung, -lenkung, -prüfung und -verbesserung umfassenden Unternehmensführung wurde so auf einen neuen Namen „getauft“. QM bedeutet exakt das, was bis zu diesem Zeitpunkt deutsch „Qualitätssicherung“ meinte. Wie die anderen Begriffe (Tab. 1) in der Qualitätslehre ist QM ein typischer normierter Prädikator, der nun eigentlich nichts anderes mehr

bezeichnen sollte. Auf Worte werden aber keine exklusiven Nutzungsrechte erteilt. So verstehen einige inzwischen Qualitätsmanagement als Synonym für Organisationsentwicklung oder jede Form von Managementqualität, wie Schlachter ihr gutes Fleisch eben „Qualitätsfleisch“ nennen. Oft genug denkt man sich gar nichts dabei und vertraut auf die magische Wirkung des Wortes beim Zuhörer.

Viele Missverständnisse könnten vermieden werden, wenn die Anwender diese Zusammenhänge kennen und achten würden, statt nun ihrerseits dem Ausdruck Bedeutungen anzuhängen. Wenn man Wörter einfach etwas anderes heißen lässt, darf man sich über Konfusion nicht wundern.

Probleme einer Fachsprache

Etymologie

Fachleute dürfen ihre Aufgabe nicht darin sehen, den Sinn eines Fachwortes über die Etymologie zu erkunden. Keine Sprachherkunft erzählt uns etwas über den heute allgemeinen Sprachgebrauch. Wer „Management“ auf das lateinische „manus“ für Hand zurückführt und so den anpackenden Führungsstil unterstreicht, erzielt damit einen suggestiven Effekt, bringt uns dem Begriff aber nicht näher. So gilt das „management by objectives“ als eine Art der Unternehmensführung, die durch Zielvereinbarungen das Verhalten der Mitarbeiter beeinflussen will. Das Finanzmanagement steuert ein Unternehmen über den Geldfluss. Die Umwelt wird nicht gemanagt, sondern ein umweltgerechtes Verhalten angestrebt. Im Katastrophenmanagement versucht man, den Kopf oben zu behalten. Der Risikomanager will nicht mit Risiken fertig werden, sondern sie ausschalten. Die Fachsprache nennt alle Maßnahmen der Planung, Lenkung, Prüfung und Verbesserung ein „Management“, andere verstehen darunter den unkonventionellen, ganz pragmatischen Umgang mit jedwedem Problem.

„Qualität“ mag sprachgeschichtlich von dem lateinischen „qualis = wie beschaffen?“ abstammen. Man kann den Begriff zurückverfolgen bis auf Aristoteles, der allerdings griechisch sprach. Was heute in der Fachsprache unter „Qualität“ verstanden wird, kann damit nicht ausgedeutet werden.

Das Wort „Standard“ wird etymologisch gedeutet als étandard, altfranzösisch für Standarte, Fahne, um die sich die Kämpfer sammeln. Ein „Standard“ soll dann das sein, was von allen Berufskollegen gleichermaßen für richtig gehalten wird. Woher aber weiß man das? Hat jemand eine Umfrage gemacht? Kennen wir nicht genügend Beispiele, wo ein guter alter Brauch eben nicht „richtig“, sondern ein Irrtum ist? Das gilt genauso für den „Stand der Wissenschaft“ – ein Ausdruck, der schlecht zu dem galoppierenden Entwicklungstempo der Wissenschaft passt⁽⁷⁾.

Die Gebrauchssprache versteht unter „Standard“ die schlichte Version, die erst durch Zusätze Gesicht bekommt. Kaum jemandem ist bisher aufgefallen, dass Standard das englische Wort für Norm ist. Man bezeichnet damit ein Dokument, „das mit Konsens erstellt und von einer anerkannten Institution angenommen wurde und das für die allgemeine und wiederkehrende Anwendung Regeln, Leitlinien oder Merkmale für Tätigkeiten oder deren Ergebnisse festlegt. Sie sollen auf den gesicherten Ergebnissen von Wissenschaft, Technik und Erfahrung basieren“⁽⁸⁾.

Homonymie der Worte

Fach- und Gebrauchssprache sind nicht voneinander abgeschottet. Die Fachsprache entnimmt ihre Worte bevorzugt der Gebrauchssprache. Aus ursprünglich technischer Sprache dringen Worte in den Alltag ein. So werden Menschen mit harmlosen Vorlieben Neurotiker genannt, was sicher nicht im medizinischen Sinn gemeint ist. Meistens ist der metaphorische Sprachgebrauch aber leicht aus dem Zusammenhang zu erkennen. Die Sprechweise ist in Gebrauchs- und Fachsprache eben häufig eine andere. Mancher glaubt, eine Standardabweichung sei die Abweichung von einem Standard, die gerade noch erlaubt sei. Oder eine irrationale Zahl sei etwas ganz Unvernünftiges.

Schlimmere Folgen drohen, wenn Worte je nach Kontext etwas anderes bedeuten. Wir kennen viele

Homonymien, die zu schweren Missverständnissen führen, wenn bei der Anwendung nicht klar ist, in welcher Sprachsphäre man sich bewegt.

So eine Fallgrube ist der Begriff „Kunde“, der in der QM-Sprache den Empfänger einer Leistung bezeichnet - ohne all die Konnotationen, die damit in der Gebrauchssprache verbunden sind. Der Kunde im QM ist eben nicht der mit einem Wägelchen durch den Supermarkt fahrende Konsument. Mit „Kunde“ ist im QM ganz abstrakt z.B. die Gesellschaft allgemein gemeint oder eine Institution oder ein hilfesuchender Mensch, dem nichts ferner liegt, als wählerisch nach der besten Leistung zu shoppen. In der Sprachsphäre des Marketings hat „Kunde“ eine ganz andere Bedeutung, deren Übertragung auf den Patienten zu verständlicher Ablehnung geführt hat. Als „Empfänger einer (medizinischen) Leistung“ im Sinne des QM bleibt der Begriff, angewandt auf den Patienten, voll berechtigt. Viele sinnlose Diskussionen sind geführt worden, weil selbst Fachleute solche Sprachverwirrungen begehen.

Grobe Homonymien machen da noch die geringsten Probleme. „Einheit“ ist mal ein nationales Anliegen, mal eine Gruppe von Menschen (Polizeieinheit) oder eine Messgröße als Enzymaktivität in Internationalen Einheiten. Im QM versteht man darunter schlicht den Gegenstand der Betrachtung.

Schwerer wiegen subtile Homonymien wie „Wert“ oder „qualitativ“. Zusätze wie Gebrauchs-, Tausch- oder „Wert für die Gesellschaft“ sollen Klarheit schaffen. Wir unterscheiden qualitative Merkmale wie Farbe (Merkmalswerte sind rot, blau usw.) von quantitativen Merkmalen wie Länge, Gewicht oder Frequenz, die sich in Zahlenwerten ausdrücken lassen. Trotzdem sprechen wir von einem „qualitativ“ guten oder schlechten Ergebnis.

In der Gebrauchssprache meint man mit Qualität die jeweils vorgefundene Beschaffenheit, oder die wie auch immer „gute Beschaffenheit“. Die Philosophen nannten das die „Quiddität“: das, was so ist, wie es ist ⁽⁹⁾. So wird das Wort in der Werbung verwandt. „Qualität“ als etwas besonders Gutes hat aber eine ganz andere Bedeutung als „Qualität“ im Sinne der Qualitätslehre, die darunter die Konformität mit den Kundenforderungen versteht: „das, was so ist, wie es sein soll.“ Leider ist vielen die Homonymie verborgen. Das gleiche Wort bezeichnet zwei Begriffe, die sich erheblich unterscheiden.

Wohl verstanden: Hier wird nicht der Berechtigung dieser oder jener Sprechweise widersprochen. Wir wollen auf Missverständnisse hinweisen, die sich ergeben, wenn man nicht den Zusammenhang beachtet, in dem man ein Wort verwendet.

Die Fachsprache des QM in der Medizin

Fachsprachen bestehen nicht einfach aus einer sauberen Terminologie mit vielleicht einigen Fremdwörtern. Sie verknüpfen syntaktische und lexikalische Sprachelemente zu einer eigenen Kommunikationsstruktur. „Seine volle Leistung entfaltet der Terminus nur im Rahmen des fachlichen, situativen und sprachlichen Kontextes“ ⁽⁴⁾. Fachsprachen müssen nicht künstlich sein, sie verstehen sich aber nicht von selbst, anders als in unserem Alltag, in dem wir unsere Worte ganz naiv als verständlich voraussetzen (Tab. 2) Wie kann man herausfinden, was uns die Worte bedeuten sollen?

Jede Terminologie muss zwischen der Bezeichnung (dem Wort oder Ausdruck) und dem Konzept unterscheiden, für das die Bezeichnung steht. So wurde z.B. die Bezeichnung „Demokratie“ für sehr unterschiedliche Konzepte der Volksherrschaft angewandt. Eine Diskussion, ob „Demokratie“ für das eine oder andere System falsch oder richtig ist, führt zu keiner Einigung. Das Wort wird gleichlautend für zwei Konzepte benutzt, von denen wir das eine akzeptieren oder ablehnen. Welches Konzept der Regierungsform wir auch immer meinen, wir können eine beliebige Bezeichnung wählen: gebrauchssprachlich „Volksherrschaft“, das Fremdwort Demokratie oder mit entlarvender Doppelung „Volksdemokratie“.

Die Schwierigkeit beruht darauf, dass wir das Wort „Begriff“ sowohl für die Bezeichnung einer Idee als auch für die Idee selbst benutzen. Das Wort „Begriff“ steht für das englische „concept“ oder das lateinische „conceptus“, also für den Inhalt, die Idee oder das Konzept, auf das wir ein Wort als Bezeichnung „aufkleben“. Ohne Erklärung, was wir meinen, bleibt die Bezeichnung „sinnlos“.

Die Fachsprache der Qualitätslehre ist mehr als eine Ansammlung von Definitionen. Sie ist aus einfachen Begriffen hin bis zu komplexen Vorstellungen aufgebaut. Jeder (oder fast jeder) Begriff kann auf einen anderen ausreichend und vollständig zurückgeführt werden. Kaum eine Fachsprache ist so sorgfältig nach den Regeln des „Logischen Aufbaues der Welt“⁽¹⁰⁾ konstituiert wie die der Qualitätslehre. So wird der Begriff der „Qualität“ konstituiert aus den Begriffen „Einheit“, „Merkmal“ und „festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse“ oder „Qualitätsforderung“⁽¹¹⁾. Wer „Einheit“ mit „Merkmal“ verwechselt⁽¹²⁾, verlässt das Konstitutionssystem und wird unverständlich.

„Kunde“ wird konstituiert aus „Empfänger“, „Lieferant“ und „Produkt“. Die Zufriedenheit gehört nicht zum Begriff „Kunde“. Die Bezeichnung „Kunde“ ist längst in andere Begriffe eingefügt. So wird der β -Fehler in der Statistik „Kundenrisiko“ genannt. Deutet man „Kunde“ um im Sinne des Konsumenten im Marketing, bleibt das, was gemeint ist, völlig im Dunkeln.

Was passiert, wenn man dagegen verstößt? Eine Definition der „Qualität“ wie diejenige des Institute of Medicine passt dann nicht mehr in den Kontext der Qualitätslehre. Dort heißt es:

“Quality of care is the degree to which health care services for individuals and populations increase the likelihood of desired health outcomes and are consistent with current professional knowledge.”⁽¹³⁾

Bei genauerer Betrachtung sieht man, dass hier eine besondere Eigenschaft der medizinischen Behandlungen gemeint ist. Zweifellos ein wichtiges Merkmal. Wir haben aber bereits ein passendes Wort für die Eigenschaft einer Behandlung, bei gegebenem Wissen die Wahrscheinlichkeit des Behandlungsergebnisses zu erhöhen: wir nennen das „Wirksamkeit“ (efficacy oder effectiveness). Zur Qualität (Beschaffenheit oder Konformität spielt hier keine Rolle) als „Gesamtheit aller Merkmale“ gehören aber genauso die Sicherheit, Annehmbarkeit, Angemessenheit usw. der ärztlichen Behandlung. Der Fehler liegt darin, mit einem einzigen, wenn auch wichtigem Merkmal alle anderen Merkmale als unbedeutend wegzuschieben

In der „medizinischen“ Qualitätssicherung ist ein „Kriterium“ mal ein Messwert, mal die Grenze für Wertungen, mal ein Qualitätsmerkmal und manchmal ein Prüfmerkmal. Oder man spricht wieder ganz anders von einem „Indikator“. Obwohl die Konzepte mit denen der Qualitätslehre durchaus vereinbar wären, führt die Verwendung wechselnder Bezeichnungen zu der Vermutung, dass mit anderen Wörtern auch etwas anderes gemeint sein könnte. Das ist vermutlich nicht der Fall.

Eine Fachsprache kann nur verständlich bleiben, wenn sie sorgfältig mit der Sprache umgeht.

Hier soll der großartigen Leistung der nationalen und internationalen Normungsgremien Respekt gezollt werden. QM-Fachleute in der Medizin sollten sich den Ergebnissen der jahrzehntelang weltweit betriebenen Terminologiearbeit anschließen und zunächst sorgfältig ausloten, ob und inwieweit die Konzepte der Qualitätslehre auch für die Medizin und das Gesundheitswesen brauchbar sind. Erweisen sie sich als brauchbar (wovon wir überzeugt sind), muss ihre Nützlichkeit durch geeignete Erläuterungen verdeutlicht werden. Die bereits zugeordneten Bezeichnungen sollten zum Erhalt der allgemeinen Verständlichkeit nicht anderen vermeintlich medizintypischen Konzepten angeheftet werden. Das empfiehlt sich allein schon, weil autorisierte Übersetzungen ins Englische und andere Sprachen bereits vorliegen. Der Sprachgebrauch in der Medizin mag oft anders sein – all zu oft sind damit unzureichend durchdachte Konzepte verbunden, die besser mit den alten Bezeichnungen untergehen. Neben die ausgearbeitete Qualitätslehre wird niemand eine neue eigene „Qualitätssprache für die Medizin“ stellen. Das übersteigt jede Kraft. Nur Eitelkeit, Ignoranz oder mangelndes Verständnis für den modernen Umgang mit der Sprache können erklären, warum in der Medizin ein

solches Qualitätssicherungskauderwelsch entstanden ist. Administrativer Zwang wird den Mangel an gedanklichem Inhalt nicht ersetzen können.

Missbrauch der Sprache

Solche Konflikte lösen sich über die Zeit, die an alle Neuerungen sich zu gewöhnen lehrt. Viel mehr Anstoß erregt aber eine ganz andere Verwendung der Sprache, die gar nichts mit einer Fachlichkeit zu tun hat. Sprache - das vergisst man leicht - wird nicht allein zur Kommunikation verwandt. Sie dient der Abgrenzung, der Stiftung von Gruppenidentität und hat dann oft einen mehr bekenntnishaften Charakter. Der Sprecher schließt sich in eine Gruppe ein und gleichzeitig alle aus, die der Gruppe nicht angehören. Hier werden nicht mehr Begriffe, klare Handlungsanweisungen oder sprachliche Ordnung vermittelt. Hier ist Sprache exklusiv und elitär. Wo Glaubenskataloge abgefragt, Lobpreisungen vorgetragen oder magische Handlungen beschworen werden, ist Sprache weder richtig noch falsch, sie ist nicht Gebrauchssprache und nicht Fachsprache. Sie ist ohne Sinn. Bei rituellen Handlungen wie Taufe, Bestattung, Gelöbnis oder Segnung erkennen wir den Bekenntnischarakter des religiösen Sprachgebrauchs leicht an dem uns bekanntem Vokabular.

Viel schwieriger sind scheinbar unverfängliche Worte als Missbrauch zu entlarven (Tab. 3). Mancher benutzt sie aus einfacher Nachlässigkeit. Viel häufiger stehen aber wenig redliche Absichten dahinter. Leere Worte provozieren nämlich keinen Widerspruch. Um wohlklingende Floskeln lassen sich Menschen sammeln. Politische Propaganda bedient sich dieser Technik, moderne Sekten umgarnen so ihre Opfer und manche Unternehmensberater beeindrucken damit ihre hilfeschuchenden Klienten. Ganze Bücher sind mit Alltagsweisheiten und Leerformeln gefüllt, die immer richtig und immer falsch sind. Worte und magische Buchstabenfolgen werden zu Fetischen, die den gebannten Zuhörer beeindrucken sollen. Da gibt es Moden, die heute dieses, morgen jenes Wort „in“ sein lassen. Die Worte fangen an, für sich selbst zu denken. Statt nach dem zu fragen, was sie uns denn bedeuten wollen, fangen die Zuhörer an, nach einem tieferen Sinn zu forschen. Erst spät finden sie das Geheimnis heraus: Die Worte haben gar keinen Sinn.

Die Heftigkeit emotionaler Ablehnung von Worthülsen darf uns nicht verwundern und sollte nicht als Widerstand gegen die Sache ausgelegt werden. Sie ist nur zu berechtigt: Dem gutwilligen Zuhörer werden angeblich hochtrabende Worte vorgetragen, die in Wahrheit gar nichts sagen. Evangelisierende Sprache und sprachlogischer Müll verärgern die Praktiker. Auch ohne das Fachwissen der Semantiker und Sprachanalytiker merken sie sofort, woher der Wind weht.

Dem noch jungen Fach der medizinischen Qualitätslehre ist wenig gedient, wenn wir alle Nachlässigkeiten, Wichtigtuereien und populären Worthülsen durchgehen lassen. Es ist verlockend, dem Laien durch unverbindliche harmlose Worte verständlich bleiben zu wollen. Aber wie soll dann das Neue des Qualitätsmanagements vermittelt werden? Was wir jetzt brauchen, ist eine sprachliche Disziplin, welche die Konturen der Qualitätslehre erkennbar werden lässt. Qualitätsmanagement ist eine Handlungsanweisung, kein Sammelplatz für Appelle selbst ernannter Visionäre.

Zusammenfassung

Sachverhalte außerhalb unserer Alltagserfahrung erfordern eine fachliche Sprache. Sie muss die Semantik und Syntaktik sorgfältig aus Grundbegriffen und Schlussregeln konstituieren. Sie ist verständlich, präzise und ökonomisch. In der Qualitätslehre verfügen wir über eine Fachterminologie, die sich produktunabhängig international und interkulturell gleichermaßen in Industrie, Dienstleistung und Medizin bewährt hat. Sie nimmt niemandem die Mühe ab, sich in die entwickelten Konzepte einzuarbeiten. Sie ist handlungsweisend im technischen Sinn. Der fachliche Umgang mit der Sprache unterscheidet sich darin von dem politischen und religiösen Sprachgebrauch.

Summary

For matters outside our everyday experience we need a technical language. Its semantics and syntax must be carefully constituted from basic concepts and conclusions. A specialist language is easy to understand, precise and economical. The terminology of quality management has proved useful - irrespective of the product – on an international and intercultural stage. It is applicable in product- and service-industry as well as in health care. It does not relieve anybody from the pain of getting used to these programs. The specialist terminology paves the way for acting in a technical sense. In this the specialist use of language differs from a political and religious use of language

Tab. 1: Normierte Prädikatoren der Qualitätslehre

Quelle: DIN ISO 8402, DIN 55 350 Teil 11

Qualität

Qualitätspolitik

Qualitätsmerkmal

Prüfmerkmal

Anspruchsniveau

Referenzwert

Kunde

Auditor

Tab. 2: Wörter mit nur impliziter Bedeutung

Wertorientierte Unternehmensführung

Qualitätsbewusstsein

Gelebte Prozesse

Zielvereinbarung

Change Management

Echtes Potential

Kriterium

Ergebnis, Resultat, Outcome

Lernende Organisation

Interaktion

Tab. 3: Worthülsen

Der Weg ist das Ziel.

Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile.

Sie müssen den Willen zum Erfolg haben!

Ganzheit des Menschen

Wir brauchen den Wandel!

Qualität muss gelebt werden.

Das muss man als Prozess sehen!

Team-Struktur innerhalb der kollegialen Führung

Ganzheitlicher Ansatz

Qualitative Ziele sind sehr schwer messbar.

Wir brauchen wieder klare Werte für unser Handeln.

Literaturverzeichnis

- ¹ Ernst M (18.06.1999) Qualitätsmanagement in Wiener Krankenhäusern und Pflegeheimen: Erfahrungen nach drei Jahren Demonstrationsprojekt, Bad Schussenried, 2. Workshop des DemoProQM
- ² Blumenthal D (14.11.1997) Health Care Quality and Outcomes Research, International Congress on Performance Measurement & Improvement in Health Care, Chicago, Illinois, USA, 14th International ISQua Conference on Quality in Health Care
- ³ Selbmann H K: persönliche Mitteilung
- ⁴ Bausch K H, Schewe W H U, Spiegel H R (1976) Fachsprachen. Terminologie – Struktur – Normierung, Herausgeber: DIN Deutsches Institut für Normung, DIN Normungskunde Heft 4, Berlin, Köln, Beuth Verlag
- ⁵ Crystal D (1987) The Cambridge Encyclopedia of Language, Cambridge, Cambridge University Press
Deutsch (1995) Die Cambridge Enzyklopädie der Sprache, Darmstadt, Wissenschaftliche Buchgesellschaft
- ⁶ Deutsches Institut für Normung (1995) DIN ISO 8402 Qualitätsmanagement, Begriffe, Berlin, Beuth Verlag
- ⁷ Paschen U, Bastek A (1999) Die Autorität der Leitlinien, *Gesundh.ökon.Qual.manag.* 4 123-126
- ⁸ Deutsches Institut für Normung (1995) DIN EN 45020 9/93, Berlin, Beuth Verlag
- ⁹ Mauthner F (1923) Wörterbuch der philosophischen Begriffe, 2. Auflage, Leipzig
- ¹⁰ Carnap R (1998, 1. Auflage 1928) *Der logische Aufbau der Welt*, Hamburg, Felix Meiner Verlag
- ¹¹ Geiger W (1996) Qualität: Eine Begriffsklärung seit mehr als 2000 Jahren, *Qualität&Zuverlässigkeit* 41, 10. 1142-1148
- ¹² Viethen G (1995) *Qualität im Krankenhaus, Grundbegriffe und Modelle des Qualitätsmanagements*, Stuttgart, Schattauer Verlag,
- ¹³ Institute of Medicine (1990) Lohr K N (ed) *Medicare: A Strategy for Quality Assurance*, 2 vols., Washington D.C., National Academy Press